

## COORDENADORIA DA OUVIDORIA

**ANO 2019**

### 1. APRESENTAÇÃO

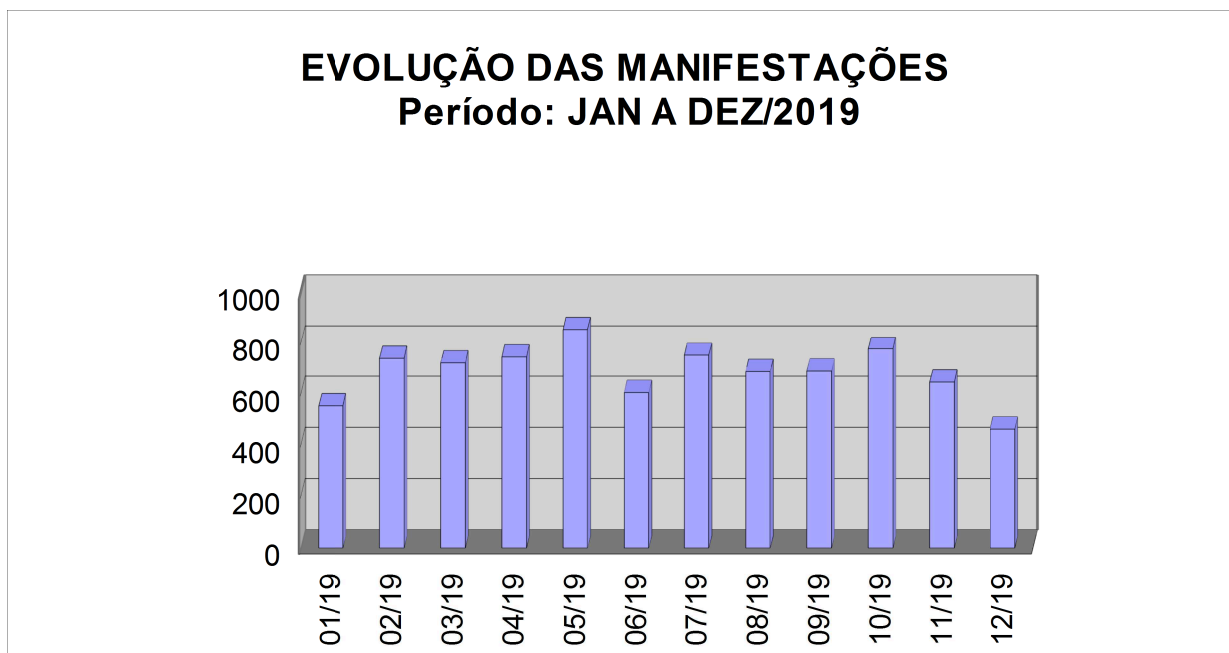
A Coordenadoria da Ouvidoria no exercício de dois mil e dezenove apresentou-se como um efetivo canal de comunicação entre a população baiana e o Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Ao longo do ano, foram recebidas 8.259 (oito mil, duzentas e cinquenta e nove) manifestações, caracterizadas por pedidos de informações, reclamações, dúvidas, sugestões, elogios e denúncias sobre os mais variados assuntos. Estas manifestações serão, a seguir, analisadas pela evolução mensal, tipo, origem, relacionamento e dinâmica de procedimento, através de quadros quantitativos, gráficos ilustrativos e breves comentários.

### 2. Evolução do número de manifestações recebidas – 2019

#### 2.1 QUADRO ESTATÍSTICO

| Meses 2019   | Nº Manifestações |
|--------------|------------------|
| Janeiro      | 555              |
| Fevereiro    | 741              |
| Março        | 724              |
| Abril        | 747              |
| Maio         | 857              |
| Junho        | 608              |
| Julho        | 753              |
| Agosto       | 690              |
| Setembro     | 692              |
| Outubro      | 779              |
| Novembro     | 648              |
| Dezembro     | 465              |
| <b>TOTAL</b> | <b>8.259</b>     |

## 2.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



## 2.3 COMENTÁRIOS

A Coordenadoria da Ouvidoria registrou um total de 8.259 (oito mil, duzentas e cinquenta e nove) manifestações recebidas em 2019. Comparando-se com o ano anterior (2018), quando foram registradas 7.616 (sete mil, seiscentas e dezesseis) manifestações, verificou-se um acréscimo na ordem de 8% (oito por cento) no número de atendimentos realizados.

A média mensal de manifestações recebidas no ano de 2019 foi de 688 (seiscentas e oitenta e oito).

Os meses de maio, julho e outubro/2019 caracterizaram-se como os de maior movimento. No mês de maio/19, inclusive, foi registrado o *record* do ano com 857 (oitocentos e cinquenta e sete) relatos.

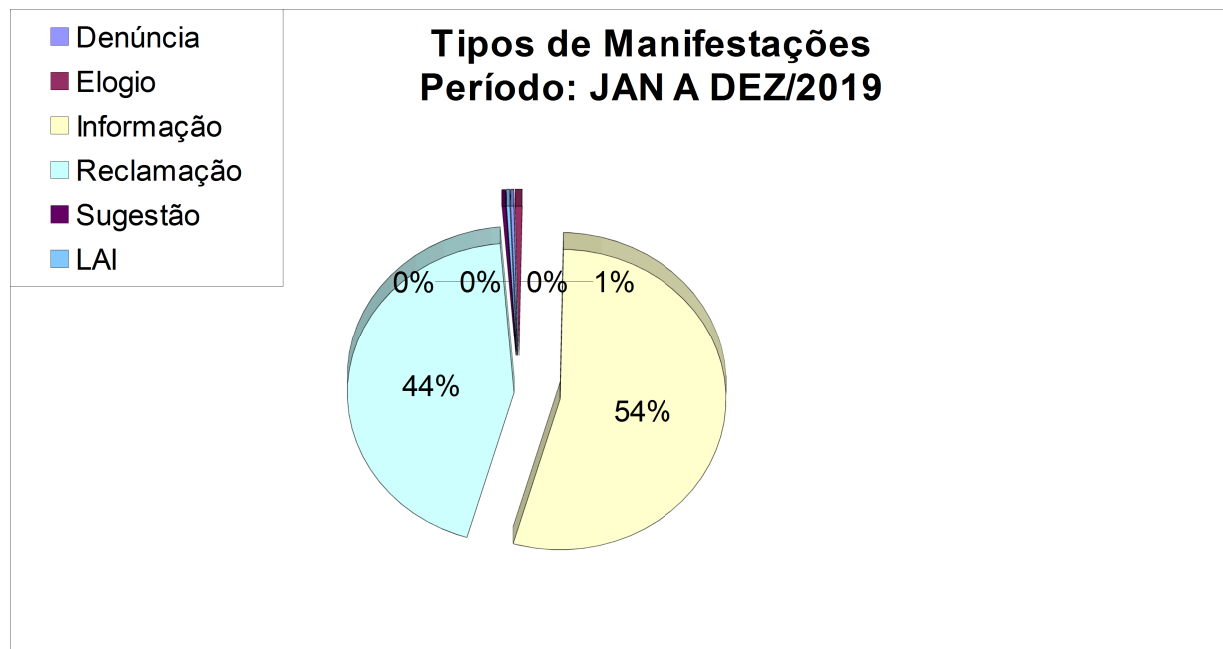
### 3. Classificação das manifestações recebidas por tipos

#### 3.1 QUADRO ESTATÍSTICO

|              | JAN        | FEV        | MAR        | ABR        | MAI        | JUN        | JUL        |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Denúncia     | 003        | 000        | 001        | 002        | 004        | 003        | 001        |
| Elogio       | 004        | 004        | 005        | 003        | 005        | 005        | 004        |
| Informação   | 309        | 411        | 438        | 407        | 438        | 339        | 387        |
| Reclamação   | 231        | 320        | 276        | 332        | 403        | 250        | 356        |
| Sugestão     | 002        | 004        | 002        | 002        | 006        | 007        | 002        |
| LAI          | 006        | 002        | 002        | 001        | 001        | 004        | 003        |
| <b>TOTAL</b> | <b>555</b> | <b>741</b> | <b>724</b> | <b>747</b> | <b>857</b> | <b>608</b> | <b>753</b> |

|              | AGO        | SET        | OUT        | NOV        | DEZ        | TOTAL       | (%)        |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Denúncia     | 004        | 001        | 002        | 004        | 000        | 025         | 0          |
| Elogio       | 008        | 004        | 000        | 005        | 009        | 056         | 1          |
| Informação   | 379        | 403        | 405        | 340        | 224        | 4480        | 54         |
| Reclamação   | 296        | 282        | 368        | 298        | 231        | 3643        | 44         |
| Sugestão     | 001        | 002        | 001        | 000        | 000        | 029         | 0,5        |
| LAI          | 002        | 000        | 003        | 001        | 001        | 026         | 0,5        |
| <b>TOTAL</b> | <b>690</b> | <b>692</b> | <b>779</b> | <b>648</b> | <b>465</b> | <b>8259</b> | <b>100</b> |

### 3.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



### 3.3 COMENTÁRIOS

Pedidos de informações e esclarecimentos de dúvidas acerca dos mais variados assuntos (processo judicial eletrônico - PJe, alvarás, audiências, pautas, cadastro de advogados e de peritos, carta precatória, certidões expedidas pelo TRT, concurso para servidor, desarquivamento de autos, estágio no TRT, instruções sobre consulta de andamento processual, estrutura e funcionamento do TRT, acesso a sentenças, atas e acórdãos via *internet*, endereços, *e-mail* e números de telefones das diversas unidades do TRT, esclarecimentos sobre andamento processual, semana de conciliação, processos no TST, orientações de como registrar reclamação trabalhista, informações sobre consulta processual pelo nome das partes, preenchimento de GRU e guias de depósitos etc...), representaram 54% (cinquenta e quatro por cento) das manifestações registradas em 2019.

As reclamações 44% (quarenta e quatro por cento) do total das manifestações) relacionaram-se a demora no andamento processual em virtude de atrasos no cumprimento de diligências pelas secretarias das varas, prolação de decisões e despachos por parte de juízes e desembargadores, elaboração de cálculos, problemas com o atendimento prestado pelos setores/varas,

funcionamento do PJe e *site* do TRT, queixas sobre a longa duração das reclamações trabalhistas etc...

No período, foram registradas e na sua grande maioria, resolvidas graças à intervenção da Ouvidoria, reclamações referentes a: 172 (cento e setenta e dois) processos que estavam com cálculos atrasados, 543 (quinhentos e quarenta e três) com sentenças com prazos vencidos, 278 (duzentos e setenta e oito) com despachos atrasados e 255 (duzentos e cinquenta e cinco) processos com atrasos para cumprimento de diligências pelas secretarias das varas, gabinetes de desembargadores e setores.

Os elogios registrados corresponderam a 1% (um por cento), do total de relatos registrados. Todos os 56 (cinquenta e seis) elogios foram destacados nos relatórios mensais da Coordenadoria da Ouvidoria. Salienciamos a importância deste tipo de manifestação que estimula nossos servidores a desenvolverem suas atividades com excelência..

As sugestões e denúncias representaram cada um menos de 1% (um por cento) do total de manifestações.

### **3.4 Pedidos de Informação baseados na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011**

Os pedidos de informações baseados na LAI (Lei de Acesso à Informação) representaram menos de 1% (um por cento) do total de manifestações. Serão apresentados, a seguir, quadros estatísticos demonstrando os resultados dos pedidos de informação e a classificação por tipo de usuário respectivamente. Em seguida, breves comentários.

#### **3.4.1 QUADROS ESTATÍSTICOS**

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Pedidos Atendidos   | 025        |
| Pedidos Indeferidos | 001        |
| Desclassificados    | 000        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>026</b> |

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Advogado           | 004        |
| Partes de Processo | 000        |
| Juiz               | 001        |
| Estagiário         | 000        |
| Servidor TRT       | 000        |
| Outros             | 021        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>026</b> |

### 3.4.2 COMENTÁRIOS

#### Pedidos desclassificados:

Não houve, no exercício de 2019, desclassificação de Pedido de Informação baseado na LAI.

#### Pedidos Indeferidos:

O Pedido de informação constante no Relato nº 54217 foi negado pela Presidência do TRT 5ª Região, por tratar-se de “assunto administrativo e interno do Tribunal Pleno e Órgão Especial.”

Na categoria “Outros” enquadram-se os candidatos a cargos no TRT, servidores de outros Regionais, estudantes, representantes de empresas interessados em licitações, estudantes, e os demais cidadãos que tenham interesses em informações sobre o TRT.

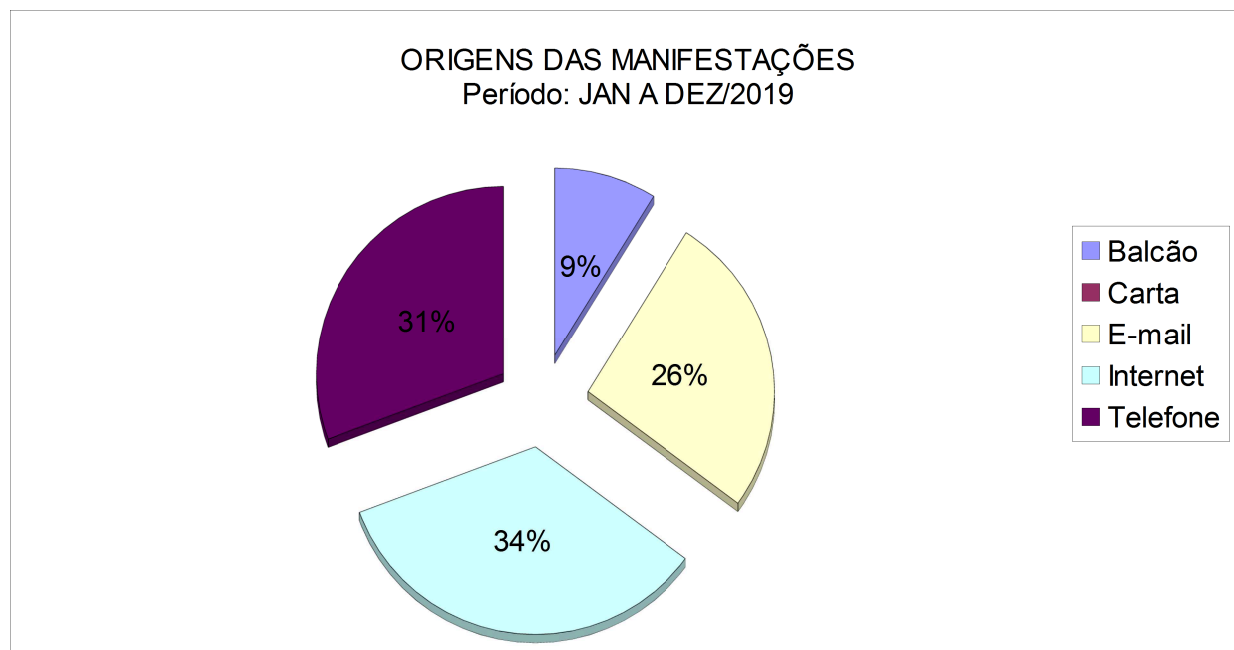
## 4. Classificação das manifestações recebidas por origem

### 4.1 QUADRO ESTATÍSTICO

|              | JAN        | FEV        | MAR        | ABR        | MAI        | JUN        | JUL        |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Balcão       | 065        | 107        | 072        | 068        | 092        | 045        | 059        |
| Carta        | 000        | 000        | 000        | 000        | 000        | 000        | 000        |
| e-mail       | 186        | 198        | 160        | 225        | 216        | 155        | 197        |
| Internet     | 220        | 214        | 202        | 261        | 315        | 218        | 295        |
| Telefone     | 084        | 222        | 290        | 193        | 234        | 190        | 202        |
| <b>TOTAL</b> | <b>504</b> | <b>741</b> | <b>724</b> | <b>747</b> | <b>857</b> | <b>608</b> | <b>753</b> |

|              | AGO        | SET        | OUT        | NOV        | DEZ        | TOTAL       | (%)        |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Balcão       | 033        | 053        | 057        | 045        | 034        | 730         | 009        |
| Carta        | 000        | 000        | 000        | 000        | 000        | 000         | 000        |
| E-mail       | 206        | 201        | 206        | 135        | 088        | 2173        | 026        |
| Internet     | 242        | 214        | 266        | 226        | 149        | 2822        | 034        |
| Telefone     | 209        | 224        | 250        | 242        | 194        | 2534        | 031        |
| <b>TOTAL</b> | <b>690</b> | <b>692</b> | <b>779</b> | <b>648</b> | <b>465</b> | <b>8259</b> | <b>100</b> |

#### 4.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



#### 4.3 COMENTÁRIOS

No ano de 2019, os relatos recebidos pela *internet* contabilizaram 34% (trinta e quatro por cento), as manifestações enviadas através de ligações telefônicas representaram 31% (trinta e um por cento), os relatos remetidos por *e-mails*, 26% (vinte e seis por cento) e os feitos diretamente na sala da Ouvidoria 9% (nove por cento) do total de registros.

## 5. Classificação das manifestações recebidas por usuários

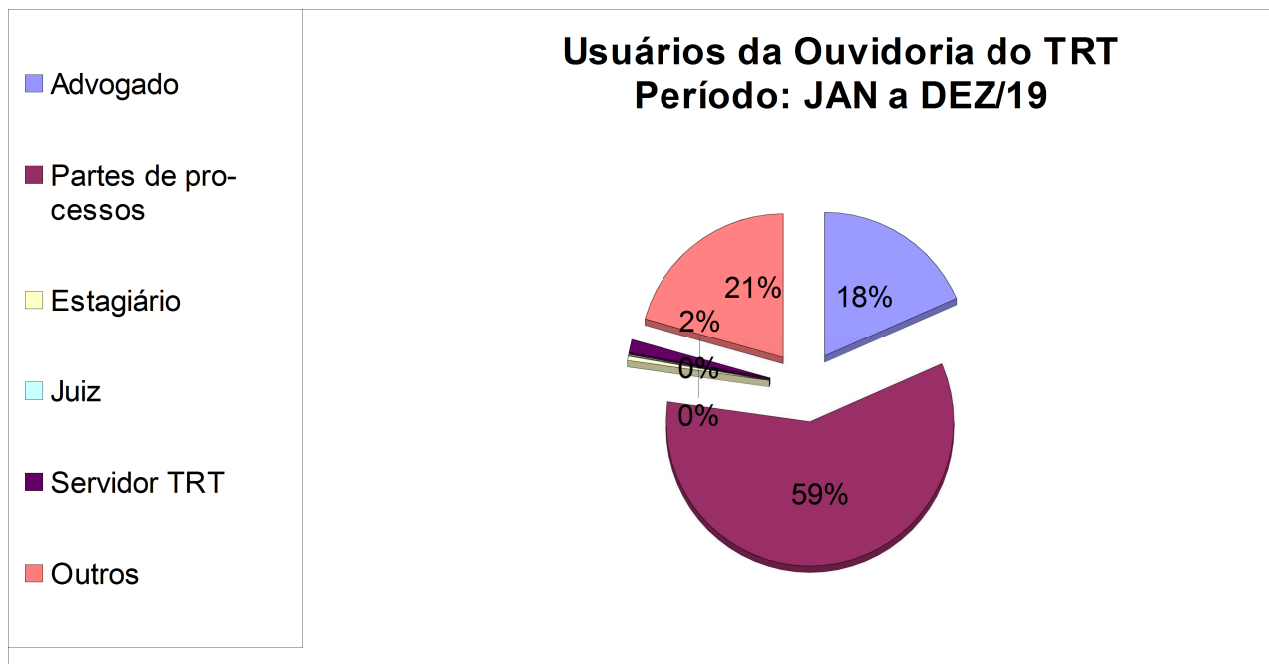
### 5.1 QUADRO ESTATÍSTICO

|                    | JAN        | FEV        | MAR        | ABR        | MAI        | JUN        | JUL        |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Advogado           | 086        | 134        | 121        | 122        | 139        | 091        | 151        |
| Partes de Processo | 319        | 423        | 379        | 435        | 535        | 343        | 448        |
| Juiz               | 000        | 002        | 003        | 002        | 001        | 000        | 002        |
| Estagiário         | 006        | 004        | 002        | 007        | 006        | 004        | 005        |
| Servidor TRT       | 009        | 012        | 007        | 012        | 011        | 015        | 010        |
| Outros             | 135        | 166        | 212        | 169        | 165        | 155        | 137        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>555</b> | <b>741</b> | <b>724</b> | <b>747</b> | <b>857</b> | <b>608</b> | <b>753</b> |

|                    | AGO        | SET        | OUT        | NOV        | DEZ        | TOTAL       | (%)        |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Advogado           | 140        | 122        | 162        | 138        | 112        | 1518        | 018        |
| Partes de Processo | 407        | 429        | 474        | 386        | 270        | 4848        | 059        |
| Juiz               | 000        | 000        | 000        | 000        | 000        | 0010        | 000        |
| Estagiário         | 008        | 003        | 002        | 007        | 002        | 0056        | 000        |
| Servidor TRT       | 008        | 017        | 004        | 007        | 013        | 0125        | 002        |
| Outros             | 127        | 121        | 137        | 110        | 068        | 1702        | 021        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>690</b> | <b>692</b> | <b>779</b> | <b>648</b> | <b>465</b> | <b>8259</b> | <b>100</b> |



## 5.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



## 5.3 COMENTÁRIOS

As partes envolvidas nos processos trabalhistas foram responsáveis por 59% (cinquenta e nove cento) das manifestações registradas no ano de dois mil e dezenove. Na sua maioria, procuraram a Ouvidoria na busca de soluções que proporcionassem uma maior agilidade no andamento de seus processos. As reclamações foram as mais variadas: por demora no cumprimento de diligências, prolações de sentenças, elaboração de cálculos etc. Alguns solicitaram apenas esclarecimentos sobre o desenrolar de suas reclamações trabalhistas alegando que os seus patronos não prestam este tipo de informação. Advogados e estagiários representaram 18% (dezoito por cento) das manifestações recebidas ao longo do ano. As manifestações caracterizaram-se por reclamações sobre a demora do andamento de processos e reclamações/sugestões visando à melhoria do atendimento na Justiça do Trabalho. Na categoria “outros”, responsáveis por 21% (vinte e um por cento) das manifestações foram classificados: arrematantes, testemunhas, leiloeiros, parentes de partes de processos trabalhistas, futuros reclamantes e candidatos de concursos de estagiário, servidores e magistrados. Juízes e servidores do TRT da 5ª Região foram responsáveis por 2% (dois por cento) das manifestações

registradas. Costumam utilizar-se da Ouvidoria para registro de elogios a colegas, busca de auxílio na resolução de problemas na área de informática, plano de saúde, limpeza, conservação dos fóruns, proad, etc.

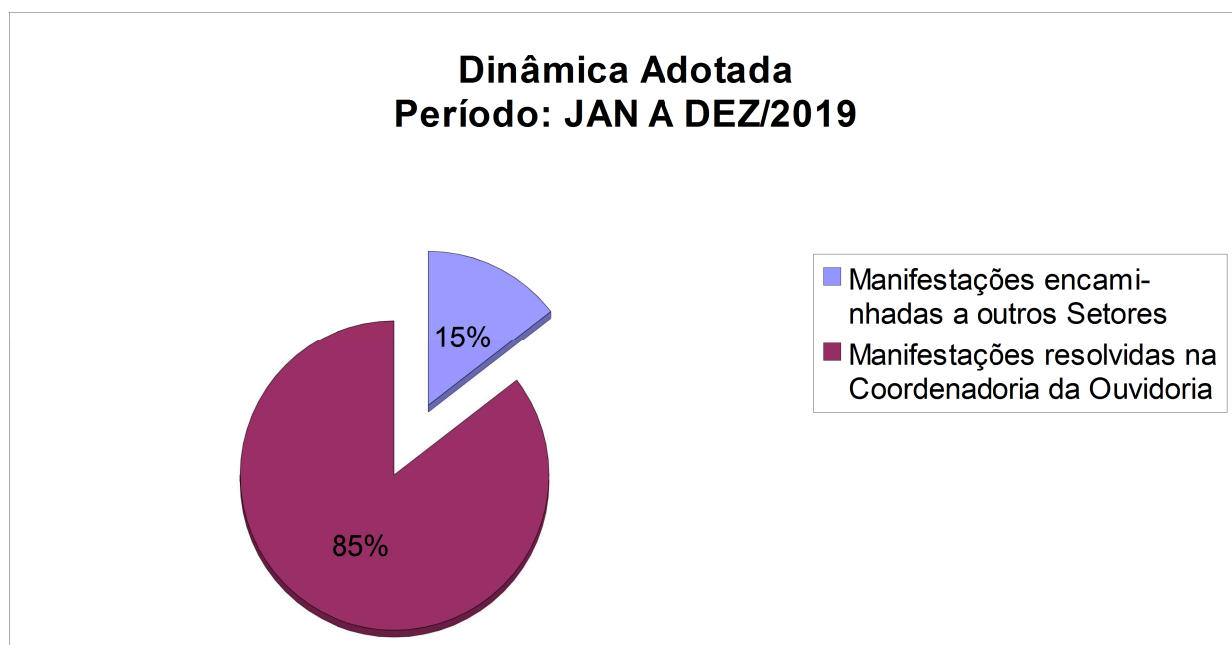
## 6. Dinâmica de Serviço Adotada

### 6.1 QUADRO ESTATÍSTICO

| Manifestações                 | JAN        | FEV        | MAR        | ABR        | MAI        | JUN        | JUL        |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Encaminhadas a outros Setores | 073        | 103        | 109        | 135        | 162        | 082        | 132        |
| Resolvidas na Ouvidoria       | 482        | 638        | 615        | 612        | 695        | 526        | 621        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>555</b> | <b>741</b> | <b>724</b> | <b>747</b> | <b>857</b> | <b>608</b> | <b>753</b> |

| Manifestações                 | AGO        | SET        | OUT        | NOV        | DEZ        | TOTAL       | (%)        |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Encaminhadas a outros Setores | 112        | 105        | 115        | 079        | 073        | 1280        | 015        |
| Resolvidas na Ouvidoria       | 578        | 587        | 664        | 569        | 392        | 6979        | 085        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>690</b> | <b>692</b> | <b>779</b> | <b>648</b> | <b>465</b> | <b>8259</b> | <b>100</b> |

### 6.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



### 6.3 COMENTÁRIOS

A Coordenadoria da Ouvidoria adota como tônica o procedimento informal, buscando sempre que possível manter contato com os setores envolvidos através de telefonemas e *e-mails* na tentativa de soluções rápidas. Este procedimento evita muitas vezes o encaminhamento formal das manifestações aos setores, gerando uma grande economia de tempo. No exercício de 2019, como se pode comprovar pelo gráfico acima, 85% (oitenta e cinco por cento) das manifestações recebidas foram resolvidas na Ouvidoria, sendo encaminhadas aos elos apenas 15% (quinze por cento) do total das manifestações registradas.

### 7. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS NACIONAIS

Na busca de aprimoramento e intercâmbio de informações e experiências, a Ouvidoria do TRT da 5ª Região, no ano de 2019, participou dos seguintes eventos:

- 24ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho realizada em Campinas/SP nos dias: 23 e 24/05/2019 – Representante: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora.

- 25ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, realizada em Brasília/DF nos dias: 22 e 23/08/2019 – Representantes: Dra. Léa Reis Nunes - Desembargadora Ouvidora Substituta. e a Sra. Ana Cláudia Castilho de Souza Pereira - Diretora da Ouvidoria.

Em, 16/01/2020

**Suzana Maria Inácio Gomes**

Desembargadora Ouvidora do TRT 5ª Região

Firmado por assinatura digital em 29/01/2020 16:16 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por SUZANA MARIA INÁCIO GOMES. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc> Identificador de autenticação: 10120012902243689396.